

## 关于友邦人寿

友邦人寿保险有限公司（简称“友邦人寿”）是友邦保险有限公司（简称“友邦保险”）全资持股的寿险子公司，统一经营友邦保险在中国内地的寿险业务。友邦人寿拥有专业的保险营销员队伍，并通过多元化销售渠道，为客户提供人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务。

友邦保险于1992年在上海设立分公司，是改革开放后最早一批获发个人人身保险业务营业执照的非本土保险机构之一，也是第一家将保险营销员制度引进国内的保险公司。2020年6月，友邦获批将友邦保险有限公司上海分公司改建为友邦人寿保险有限公司，这也是在中国内地首家获得设立批复的外资独资人身保险公司。

## 您可以通过以下方式，获取更多产品及服务资讯

- (1) 联系您的营销员
- (2) 关注友邦人寿官方微信



- (3) 拨打友邦人寿客服热线

固定电话：800 820 3588  
手机：400 820 3588  
海外用户：(86 21) 2409 9009

- (4) 前往友邦人寿各分支机构客户服务中心（扫描二维码可获得具体地址信息）



健康长久好生活

友邦保险

# 爱从容专案管理 服务手册



## 感谢选择友邦人寿 爱从容专案管理

为了提升服务体验，友邦人寿为《友邦康爱无忧医疗保险》的被保险人（以下简称“被保险人”）提供爱从容专案管理服务。我们将在本服务手册内具体介绍爱从容专案管理中的服务申明、服务概览及期限、服务内容、服务流程、服务标准等信息



## 服务申明

1. 在保险期间，友邦人寿将为被保险人提供本服务手册内约定的服务内容。
2. 本服务手册内提供的服务仅限被保险人本人使用，不得转让。如有违规，友邦人寿有权立即终止提供服务且保留追究法律责任的权利。
3. 本产品中被保险人享有的健康管理服务包括健康咨询和就医服务。具体内容为：  
a) 健康咨询：由本公司提供专案建档、健康资讯和营养指导建议；由本公司合作机构提供中国大陆地区的多学科咨询服务。  
b) 就医服务：由本公司合作机构提供中国大陆地区门诊就医协助服务和住院就医协助服务。
4. 本服务手册约定的健康服务所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生信息）仅供参考且不应被依赖。被保险人本人有权自主自愿选择，且拥有最终决定权。友邦人寿不承担由于被保险人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。
5. 本服务手册约定的健康管理服务，均不涉及任何诊疗活动，亦不提供疾病分析和诊断、医学建议或意见、治疗方案，且不得在任何方面被解释和理解友邦人寿向任何客户提供任何前述事项。
6. 若被保险人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求、或被保险人有任何相关紧急情况的，被保险人本人完全知晓应及时至合法资质的医疗机构进行就医。
7. 被保险人完全知晓应寻求并依赖于医疗机构及医生的专业判断和意见。友邦人寿对医疗机构及医生提供的医疗服务的内容、过程及结果均不承担法律责任；若被保险人对医疗机构及医生提供的任何服务有任何疑问或纠纷的，被保险人完全知晓应向医疗机构寻求解答及解决方案。
8. 爱从容专案管理服务工作时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）。
9. 友邦人寿将按照相关法律法规依法保护被保险人的个人信息安全；但对于以下信息披露或提供的情形，友邦人寿将不承担相关法律责任：  
a) 被保险人将被保险人的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露；  
b) 我公司获取的信息属于已在共有领域的信息或属于公开信息范畴；  
c) 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府机关和部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露；  
d) 因计算机黑客攻击、计算机病毒侵入、政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营等不可抗力的因素而造成的信息泄露、丢失、被盗用或被篡改；  
e) 相关法律法规规定的其他情形。
10. 如因不可抗力引起的（如：自然灾害，政策原因、重大公共卫生事件等）特殊情况，则无法提供相应服务。
11. 如您对本服务手册内提供的服务有任何疑问，敬请拨打相关客服热线：400-820-3588进行反馈。
12. 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。
13. 本手册提及的服务内容与理赔结果无关。
14. 随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，友邦人寿提供的健康管理服务内容可能发生变化，届时友邦人寿会为客户提供合理的建议或方案供选择，并将及时调整健康管理服务手册，及时告知客户并按照调整后的服务手册提供服务。

## 服务概览及期限

友邦专案经理通过整合全国优质医疗资源，为被保险人协调提供横跨疑似阶段、确诊阶段、康复阶段的“一站式”健康管理服务，关注治疗需求并合理安排服务权益，致力于癌症的全程守护。被保险人凡在《友邦康爱无忧医疗保险》的保险期间内即可享有爱从容专案管理服务权益，具体包括以下四项服务：



### “爱从容”专案管理服务概览





## 爱从容专案管理的服务内容

服务名称	服务类别	服务内容	启动条件	服务次数
门诊就医协助	就医服务	由本公司合作机构向被保险人提供中国大陆地区的门诊预约服务	在保险期间内，疑似或确诊保险合同内所定义的恶性肿瘤（含恶性肿瘤——重度、恶性肿瘤——轻度）、原位癌或交界性肿瘤	1次
住院就医协助	就医服务	由本公司合作机构协调资源，向被保险人提供中国大陆地区的住院安排服务	在保险期间内，首次确诊保险合同内所定义的恶性肿瘤（含恶性肿瘤——重度、恶性肿瘤——轻度）、原位癌或交界性肿瘤；获得住院单及其他相关辅助材料	被保险人在申请“住院就医协助、多学科咨询、营养指导建议”三项服务中的任意一项并申请通过后，专案经理进行“初次反馈”明确需求，自“初次反馈”后90个自然日内，被保险人享受： 1)住院就医协助服务：1次 2)多学科咨询服务：1次 3)营养指导建议：1次 (含已提交服务申请的服务)
肿瘤多学科咨询	健康咨询	由友邦人寿专案管理团队协调本公司合作机构为被保险人提供肿瘤多学科咨询服务	在保险期间内，首次确诊保险合同内所定义的恶性肿瘤（含恶性肿瘤——重度、恶性肿瘤——轻度）、原位癌或交界性肿瘤（实际服务以合作机构的医学评估为准）	
营养指导建议	健康咨询	由本公司向被保险人提供电话沟通一次，并根据被保险人当前身体情况及治疗情况，提供一份定制化的营养指导报告	在保险期间内，首次确诊保险合同内所定义的恶性肿瘤（含恶性肿瘤——重度、恶性肿瘤——轻度）、原位癌或交界性肿瘤	



## 爱从容专案管理的服务流程

### 1 门诊就医协助的服务流程

#### 第一步

登录服务界面

- 登录友邦友享app
- 选择“爱从容”
- 选择“保单客户服务申请”

#### 第二步

隐私申明授权，确认被保险人信息并选择“服务申请”

- 完成隐私申明授权后，进入“服务申请”页面。
- 在确认被保险人信息准确无误后，点击“服务申请”并选择“就医及咨询服务申请”。

#### 第三步

补充服务相关材料，并提交服务申请

- 进入“服务申请”页面后，勾选“门诊安排”，并按照页面提示补充服务申请信息（如：就诊信息、联系人信息）及相关医学材料。完成服务相关材料的填写和上传后，选择“提交”。
- 相关医学材料包括但不限于以下材料：
- 二级及以上公立医院专科医生书写的病历
  - 病症相关的检查报告和影像报告（如：CT/病理/核磁共振报告等）

#### 第四步

初次反馈，并确认具体需求

服务申请的审核结果会以短信的形式反馈。审核通过后，专案经理将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人或服务联系人，进行初次反馈沟通，明确被保险人的门诊预约需求。如需补充材料，则需被保险人或服务联系人根据专案经理的提示进行补充。

#### 第五步

获取就医服务安排信息

如被保险人的需求明确且材料齐全，专案经理将于明确门诊预约需求后5个工作日内协调本公司合作机构安排中国大陆地区相应疾病领域优质的三级甲等医院、知名私立或外资医疗机构副主任及以上职称医师的门诊预约。若发生疫情管控等不可抗力因素，专案经理将尽力安排相同资历专家的门诊预约，但可能无法于5个工作日内完成服务安排。

#### 第六步

专案经理随访

在被保险人完成门诊就医后10个工作日内，专案经理提供随访服务，跟进客户的治疗情况。

#### 注意事项：

1. 门诊就医协助服务不支持指定专家
2. 专家临时停诊：由于专家临时停诊导致的情况，专案经理会尽力协调本公司合作机构安排相同资历的专家或改约其他时间
3. 向被保险人提供门诊就医协助服务中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费、住院费等）需被保险人自行承担
4. 在发起服务申请后30个自然日内，仍未按要求提交或补齐服务所需材料，则自动关闭此次服务申请。该操作不影响被保险人的服务次数。
5. 若被保险人在确认门诊就医协助服务需求后，任何因被保险人取消或自行另作安排而导致服务终止的，仍视作服务权益使用完毕。
6. 若被保险人在每个保险期间服务权益未使用完毕，则视作自动放弃该保险期间“门诊就医协助”服务权益
7. 被保险人需在保单生效日至保险期间届满日后60天内提交服务申请
8. 服务工作时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）

## 2 住院就医协助的服务流程

### 第一步

登录服务界面

- 登录友邦友享app
- 选择“爱从容”
- 选择“保单客户服务申请”

### 第二步

隐私申明授权，  
确认被保险人信息  
并选择“服务申请”

- 完成隐私申明授权后，进入“服务申请”页面。
- 在确认被保险人信息准确无误后，点击“服务申请”并选择“就医及咨询服务申请”（如客户已完成隐私申明授权后，则无需再次授权）。

### 第三步

补充服务相关材料，  
并提交服务申请

进入“服务申请”页面后，勾选“住院安排”，并按照页面提示补充服务申请信息（如：就诊信息、联系人信息）及相关医学材料。完成服务相关材料的填写和上传后，选择“提交”。

相关医学材料包括但不限于以下材料：

- 二级及以上公立医院专科医生书写的病历
- 病症相关的检查检验报告和影像报告（如：CT/病理/核磁共振报告等）

### 第四步

初次反馈，  
并确认具体需求

服务申请的审核结果会以短信的形式反馈。审核通过后，专案经理将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人或服务联系人，进行初次反馈沟通，明确被保险人的住院安排需求。如需补充材料，则需被保险人或服务联系人根据专案经理的提示进行补充。

### 第五步

获取就医服务  
安排信息

如被保险人的需求明确且材料齐全，专案经理将于明确住院安排需求后10个工作日内协调本公司合作机构安排中国大陆地区相应疾病领域优质的三级甲等医院、知名私立或外资医疗机构的住院床位。若发生疫情管控等不可抗力因素，专案经理将尽力安排相同资历专家的住院就医协助，但可能无法于10个工作日内完成服务安排。

### 第六步

专案经理随访

在被保险人完成入院后15个工作日内，专案经理提供随访服务，跟进客户的治疗情况。

注意事项：

- 1.向被保险人提供住院就医协助服务中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费、住院费等）需被保险人自行承担
- 2.在发起服务申请后30个自然日内，仍未按要求提交或补齐服务所需材料，则自动关闭此次服务申请。该操作不影响被保险人的服务次数。
- 3.若被保险人在确认住院就医协助服务需求后，任何因被保险人取消或自行另作安排而导致服务终止的，仍视作服务权益使用完毕。
- 4.若被保险人在每个保险期间服务权益未使用完毕，则视作自动放弃该保险期间“住院就医协助”服务权益
- 5.被保险人在申请“住院就医协助”并申请通过后，专案经理进行“初次反馈”明确需求。被保险人需在“初次反馈”后90个自然日内，提交“多学科咨询服务及营养指导建议”的服务申请，如未在90个自然日内提交服务申请，则无法提供服务
- 6.被保险人需在保单生效日至保险期间届满日后60天内提交服务申请
- 7.服务工作时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）

## 3 肿瘤多学科咨询的服务流程

### 第一步

登录服务界面

- 登录友邦友享app
- 选择“爱从容”
- 选择“保单客户服务申请”

### 第二步

隐私申明授权，  
确认被保险人信息  
并选择“服务申请”

- 完成隐私申明授权后，进入“服务申请”页面。
- 确无误后，点击“服务申请”并选择“就医及咨询服务申请”（如客户已完成隐私申明授权后，则无需再次授权）。

### 第三步

补充服务相关材料，  
并提交服务申请

进入“服务申请”页面后，勾选“多学科咨询”，并按照页面提示补充服务申请信息（如：就诊信息、联系人信息）及相关医学材料。完成服务相关材料的填写和上传后，选择“提交”。

相关医学材料包括但不限于以下材料：

- 二级及以上公立医院专科医生书写的病历
- 病症相关的检查检验报告和影像报告（如：CT/病理/核磁共振报告）

### 第四步

初次反馈，  
并确认具体需求

服务申请提交后，专案经理将于2个工作日内联系被保险人或服务联系人，进行初次反馈沟通，明确被保险人的咨询需求，并告知服务所需的相关材料和提交方式。被保险人或服务联系人根据专案经理提供的“服务所需的相关资料和提交方式”，在相关服务平台提交材料。

### 第五步

材料复审结果反馈

服务申请人在服务平台上成功提交材料后，本公司合作机构会针对被保险人的材料进行复审，并反馈复审结果。

### 第六步

安排肿瘤多学科咨询

如被保险人的需求明确且材料齐全，本公司合作机构将根据材料复审结果安排肿瘤多学科咨询。

### 第七步

出具肿瘤多学科  
咨询报告

在完成肿瘤多学科咨询后，出具相关医院的肿瘤多学科咨询报告。

### 第八步

专案经理随访

在出具肿瘤多学科咨询报告后10个工作日内，专案经理提供随访服务，跟进客户的治疗情况。

注意事项：

- 1.向被保险人提供住院就医协助服务中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费、住院费等）需被保险人自行承担
- 2.如被保险人的相关资料经本公司合作机构的专家医学评估后确认不适用多学科咨询服务，则无法提供相应服务，被保险人的该服务权益的服务次数不受影响
- 3.若被保险人在确认肿瘤多学科咨询的服务需求后，任何因被保险人取消或自行另作安排而导致服务终止的，仍视作服务权益使用完毕
- 4.在发起服务申请后30个自然日内，仍未按要求提交或补齐服务所需材料，则自动关闭此次服务申请。该操作不影响被保险人的服务次数。
- 5.被保险人可扫描右侧二维码查阅可选择的医院，在申请“肿瘤多学科咨询”并申请通过后，专案经理进行“初次反馈”明确需求。被保险人需在“初次反馈”后90个自然日内，提交“住院就医协助及营养指导建议”的服务申请，如未在90个自然日内提交服务申请，则无法提供服务
- 6.被保险人需在保单生效日至保险期间届满日后60天内提交服务申请
- 7.服务工作时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）



## 4 营养指导建议的服务流程

<b>第一步</b> 登录服务界面	<ul style="list-style-type: none"><li>• 登录友邦友享app</li><li>• 选择“爱从容”</li><li>• 选择“保单客户服务申请”</li></ul>
<b>第二步</b> 隐私申明授权， 确认被保险人信息 并选择“服务申请”	<ul style="list-style-type: none"><li>• 完成隐私申明授权后，进入“服务申请”页面。</li><li>• 在确认被保险人信息准确无误后，点击“服务申请”并选择“营养指导建议”（如客户已完成隐私申明授权后，则无需再次授权）。</li></ul>
<b>第三步</b> 补充服务相关材料， 并提交服务申请	进入“服务申请”页面后，按照页面提示补充服务申请信息（如：相关就诊信息、联系人信息、营养问卷）及相关医学材料。完成服务相关材料的填写和上传后，选择“提交”。 相关医学材料包括但不限于以下材料： <ul style="list-style-type: none"><li>• 二级及以上公立医院专科医生书写的病历</li><li>• 病症相关的检查检验报告和影像报告（如：CT/病理/核磁共振报告等）</li></ul>
<b>第四步</b> 初次反馈， 并确认具体需求	服务申请的审核结果会以短信的形式反馈。审核通过后，营养师将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人或服务联系人，进行初次反馈沟通。
<b>第五步</b> 获取营养指导建议	如被保险人的需求明确且材料齐全，营养师将于初次反馈沟通后的2个工作日内向被保险人提供定制化的营养报告。

### 注意事项：

- 1.在发起服务申请后30个自然日内，仍未按要求提交或补齐服务所需材料，则自动关闭此次服务申请。该操作不影响被保险人的服务次数。
- 2.被保险人在申请“营养指导建议”并申请通过后，专案经理进行“初次反馈”明确需求。被保险人需在“初次反馈”后90个自然日内，提交“住院就医协助及肿瘤多学科咨询”的服务申请，如未在90个自然日内提交服务申请，则无法提供服务
- 3.被保险人需在保单生效日至保险期间届满日后60天内提交服务申请
- 4.服务工作时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）



## 爱从容专案管理的服务标准



### 1. 门诊就医协助的服务标准

<b>初次反馈：</b>	服务申请提交并审核通过后，专案经理将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人或服务联系人。
<b>服务安排：</b>	如被保险人的需求明确且材料齐全，专案经理将于明确门诊预约需求后5个工作日内协调本公司合作机构安排中国大陆地区的门诊预约服务。



### 2. 住院就医协助的服务标准

<b>初次反馈：</b>	服务申请提交并审核通过后，专案经理将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人或服务联系人。
<b>服务安排：</b>	如被保险人的需求明确且材料齐全，专案经理将于明确住院就医需求后10个工作日内协调本公司合作机构安排中国大陆地区的住院床位。



### 3. 肿瘤多学科咨询

<b>初次反馈：</b>	服务申请提交后，专案经理将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人或服务联系人。
--------------	---



### 4. 营养指导建议的服务标准

<b>初次反馈：</b>	服务申请提交并审核通过后，营养师将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人或服务联系人。
<b>指导建议：</b>	如被保险人的需求明确且材料齐全，营养师将于初次反馈沟通后的2个工作日内向被保险人提供定制化的营养报告。